

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH MELALUI DIMENSI CARTER PADA NASABAH  
BNI SYARIAH**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM PERBANKAN SYARIAH**

Oleh:

**M. SYAFIQ SULTON**

**13820206**

**PEMBIMBING:**

**SUNARSIH, S.E., M.Si.**

**19740911 199903 2 001**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**2020**



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdr. M. Syafiq Sulthon A

Kepada.  
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : M. Syafiq Sulthon A

NIM : 13820206

Judul Skripsi : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Dimensi CARTER pada Nasabah BNI Syariah”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 21 Agustus 2020

Pembimbing

**SUNARSIH, S.E., M.Si.**  
**NIP. 19740911 199903 2 001**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-679/Un.02/DEB/PP.00.9/10/2020

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI DIMENSI CARTER PADA NASABAH BNI SYARIAH

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD SYAFIQ SULTHON AL MAJID  
Nomor Induk Mahasiswa : 13820206  
Telah diujikan pada : Senin, 31 Agustus 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**

 Ketua Sidang  
Sunarsih, S.E., M.Si.  
SIGNED  
Valid ID: 5f7aaa6dc5ba7

 Penguji I  
Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.  
SIGNED  
Valid ID: 5f587e411d8e1

 Penguji II  
Joko Setyono, SE., M.Si.  
SIGNED  
Valid ID: 5f7bd51b1ed1b



 Yogyakarta, 31 Agustus 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED  
Valid ID: 5f7c1dde91406

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Syafiq Sulthon A

NIM : 13820206

Jurusan/prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Dimensi CARTER pada Nasabah BNI Syariah**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 23 Agustus 2020

Penyusun  
  
M. Syafiq Sulthon A  
6000 AHF531803620  
6000  
ENAM RIBURUPIAH

**M. Syafiq Sulthon A**

**NIM 13820206**

**SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Syafiq Sulthon

NIM : 13820206

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Dimensi CARTER pada Nasabah BNI Syariah”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada Tanggal 24 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



(M. Syafiq Sulthon)

## MOTTO

Seorang terpelajar harus sudah berbuat adil sejak dalam pikiran, apalagi dalam perbuatan.

(Pramoedya Ananta Toer)

Jangan mudah heran dan takjub dengan hal-hal yang baru “*ojo gumunan lan ojo kepincut*”

Berjalanlah di jalan yang benar meskipun yang melakukannya sedikit dan jangan melalui jalur yang salah meskipun banyak yang mengerjakannya.

(KH. Turaichan Adjuri)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Abah Ihsan dan Ibu Nur Hayati, terima kasih senantiasa memberikan  
doa, kasih sayang serta dukungan yang tak terkira

Adik - adik tersayang, Mumtaz Zulfa Fatimah, Bilqis Zahwa  
Syahrozat & Syarifah Najwa, Terima kasih selalu mendoakan dan  
selalu memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini

Keluarga Besar Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2013

Dan Alumni Universitas Islam Negeri Yogyakarta tercinta



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	Es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengantitik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	Es (dengantitik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengantitik di bawah)
ط	Ta'	T	Te (dengantitik di bawah)

ظ	Za'	Z	Zet (dengantitik di bawah)
ع	'ain	'	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. Ta' Marbutah

Semua *ta' marbutah* ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam

bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawumati	Ditulis	U

فروض	Ditulis	<i>Furud</i>
------	---------	--------------

#### F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawumati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

#### G. Vokal pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءِ	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْسِ	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

## I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>



## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, hidayah dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dan senantiasa kita nantikan syafa'atnya di yaumul qiyamah nanti.

Penelitian ini merupakan tugas akhir program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan.
5. Ibu Sunarsih, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing saya dari awal proses skripsi sampai akhir skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

8. Orang tua tercinta, Abah Ihsan, Ibu Nur Hayati, adik-adik tercinta Fatimah, Bilqis, Najwa dan Budhe Romlah, Kak Wilda, Dek Nisa, Dek Fadia serta seluruh keluarga besar atas doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat tercinta, Faisal, Hendra, Wildan, Salam, Deni, Rosid, Ajeng, Ayik, Edi, Toto, Azhar dan Gus Rifqi yang selalu menjadi penyemangat.
10. Sahabat-sahabat kos Bagong Toto, Aji, Mas Hamdhan.
11. Sahabat-sahabat PS “E” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Angkatan 2013.
12. Seluruh teman-teman prodi Perbankan Syariah angkatan 2013 serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
13. Teman-teman Suwungers, KMS dan Rumah Prambananyang sudah memberi warna di perkuliahan maupun kehidupan saya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan Ridho dan karunia-Nya serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Amin Ya Rabbal Alamiin.

Yogyakarta, 23 Agustus 2020



**M. Syafiq Sulthon**

**NIM. 13820206**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
B. Pengembangan Hipotesis .....	27
C. Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Sumber Data.....	33
C. Populasi dan Sampel .....	34
D. Instrumen Penelitian.....	35
E. Definisi Operasional Variabel.....	36

F. Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	46
B. Karakteristik Responden .....	46
C. Evaluasi model pengukuran ( <i>Outer model</i> ) .....	50
D. Evaluasi model struktural ( <i>Inner model</i> ).....	57
E. Pembahasan.....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Keterbatasan.....	69
C. Saran.....	70
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Aset,PYD dan DPK Perbankan Syariah 2015-2019 .....	2
Tabel 1.2 Perkembangan Aset, PYD dan DPK BNI Syariah 2018 - 2019 .....	7
Tabel 1.1 Telaah Pustaka .....	10
Tabel 2.1 Skala likert- Kriteria jawaban .....	36
Tabel 3.2 Indikator Variabel Independen.....	37
Tabel 3.3 Indikator Variabel Dependen .....	40
Tabel 3.1 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah .....	50
Tabel 4.3 Nilai <i>Outer loading</i> .....	51
Tabel 4.4 Nilai AVE .....	53
Tabel 4.5 Nilai <i>Cross loading</i> variabel <i>Compliance</i> .....	54
Tabel 4.5.1 Nilai <i>Cross loading</i> variabel <i>Assurance</i> .....	54
Tabel 4.5.2 Nilai <i>Cross loading</i> variabel <i>Reliability</i> .....	54
Tabel 4.5.3 Nilai <i>Cross loading</i> variabel <i>Tangible</i> .....	54
Tabel 4.5.4 Nilai <i>Cross loading</i> variabel <i>Empathy</i> .....	55
Tabel 4.5.5 Nilai <i>Cross loading</i> variabel <i>Responsiveness</i> .....	55
Tabel 4.5.6 Nilai <i>Cross loading</i> variabel Kepuasan nasabah.....	55
Tabel 4.6 Nilai <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>Composite reliability</i> .....	56
Tabel 4.7 Nilai R-square .....	58
Tabel 4.8 Nilai <i>Path coefficient</i> , t-statistik dan <i>p-value</i> .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	47
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	47
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	48
Gambar 4.4 Output <i>Inner Model</i> .....	59



## ABSTRAK

Dengan semakin berkembangnya jasa keuangan syariah di Indonesia, maka persaingan antar bank tidak dapat dielakan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing antar bank. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain.

Banyak faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan, salah satunya adalah dengan menggunakan metode pengukuran dengan dimensi CARTER. Dimensi CARTER meliputi *Compliance*(Kepatuhan), *Assurance*(Jaminan), *Reliability* (Keandalan), *Tangible* (Wujud Fisik), *Emphaty* (Kepedulian) dan *Responsiveness*(Daya Tanggap). Penelitian ini meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah. Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan alat bantu *software* SmartPLS.

Dari hasil Pengolahan data, menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel CARTER terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,664 atau 66%. Dari perhitungan uji *Inner model* dengan metode *bootstraping* pada *software* SmartPLS didapati hasil variabel *compliance*, *emphaty* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah dan variabel *assurance*, *reliability* dan *tangibles* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dimensi CARTER, Kepuasan Nasabah**

## **ABSTRACT**

With the development of Islamic financial services in Indonesia, competition between banks cannot be avoided, service quality is one of the key factors that will be the competitive advantage between banks. This happens because the bank, as a service company, has the characteristic of being easy to imitate a product that has been marketed. Therefore, it is natural for Islamic banks to provide excellent service quality so that they can get a competitive advantage over other banks.

Many factors can be used to measure the quality of a service, one of them are measurement method with the CARTER dimension. CARTER dimensions include Compliance, Assurance, Reliability, Tangible (Physical Form), Emphaty (Concern) and Responsiveness. This study examines the effect of service quality on customer satisfaction of BNI Syariah. This research uses SEM method with SmartPLS software tools.

From the results of data processing, it shows that the influence of the CARTER variable on customer satisfaction is 0.664 or 66%. From the calculation of the Inner model test with the bootstrapping method on the SmartPLS software, it was found that the results of the compliance, empathy and responsiveness variables had a positive effect on BNI Syariah customer satisfaction and the assurance, reliability and tangibles variables had no positive effect on BNI Syariah customer satisfaction.

**Keywords: Service Quality, CARTER Dimensions, Customer Satisfaction**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dunia perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia dan Bank-bank pembiayaan Rakyat Syariah sejak tahun 1992. Eksistensi bank syariah semakin meningkat setelah muncul Undang-undang no 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Undang-undang tersebut menjadikan pendirian bank syariah semakin berkembang dikarenakan bank konvensional diperbolehkan membuka unit usaha syariah. Dengan di berlakukannya Undang-undang tersebut, diapresiasi oleh perbankan konvensional yang mulai membidik usaha syariah dengan membuka Bank Umum Syariah.

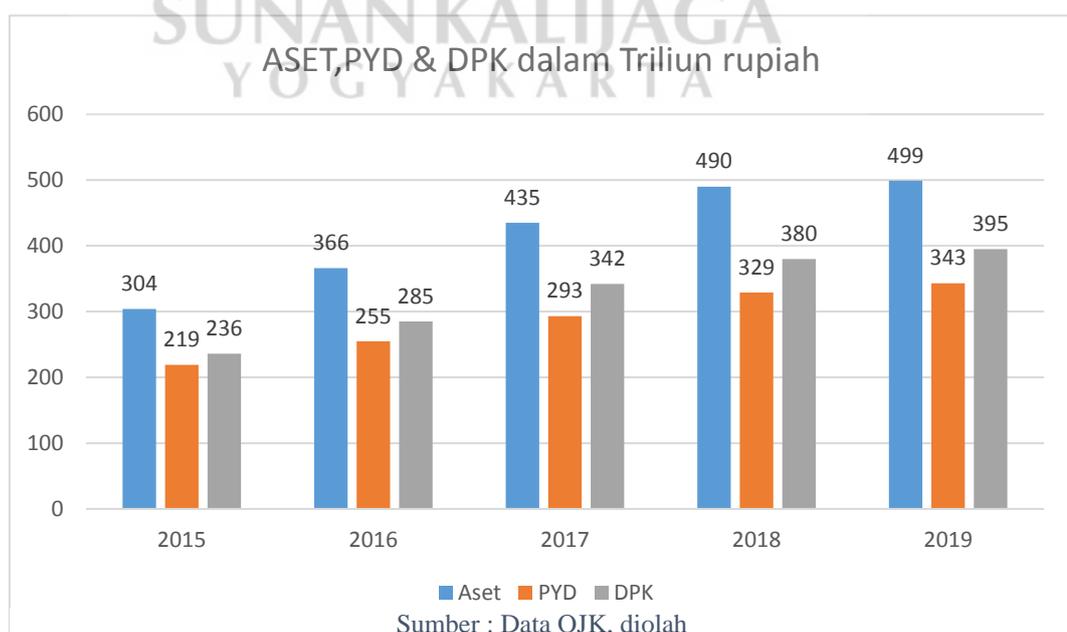
Bank Syariah sebagai lembaga keuangan syariah dalam hal bidang penyedia jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan lembaga keuangan konvensional. Perbedaan yang mendasar antara Lembaga keuangan syariah dan konvensional adalah pada praktek menjalankan operasional bisnisnya, dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa bank syariah.

Berdasar pada Statistik Perbankan Syariah bulan Juni 2019 oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan), jumlah bank syariah di Indonesia mencapai 198 bank, terdiri dari 14 BUS (Bank Umum Syariah), 20 UUS (Unit Usaha Syariah), dan 164 BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah). Jumlah total jaringan kantor mencapai 2.746 unit tersebar di seluruh Indonesia. Total aset perbankan syariah

terjadi kenaikan dari Rp. 443.43 triliun pada bulan Juni 2018 menjadi Rp. 499.34 triliun pada bulan Juni 2019. ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id))

Menurut Statistik Perbankan Syariah oleh OJK jumlah pertumbuhan Perbankan syariah terjadi di sektor Bank Umum Syariah yang pada 2018 berjumlah 13 Bank Umum Syariah dan pada 2019 bertambah menjadi 14 unit Bank Umum Syariah. Sedangkan pada Unit Usaha Syariah terjadi penurunan Jumlah Units Usaha Syariah dari 21 Unit Usaha Syariah di 2018 menjadi 20 Unit Usaha Syariah di 2019. Penurunan jumlah unit juga terjadi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang pada 2018 terdaftar 202 BPRS dan pada 2019 menjadi 198 BPRS. Namun dari berkurangnya jumlah unit kantor Unit Usaha Syariah dan BPRS ternyata berkebalikan dengan jumlah Aset, Pembiayaan Yang Disalurkan (PYD) dan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang terus menunjukkan perkembangan positif.

**Tabel 1.1 Perkembangan Aset, PYD dan DPK Perbankan Syariah 2015-2019**



Pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, maka kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain (Cahyani, 2016:152). Pendirian bank-bank syariah yang semakin menjamur menyebabkan persaingan antar bank syariah menjadi sangat ketat, persaingan yang semakin ketat menuntut lembaga keuangan syari'ah untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Lembaga keuangan syari'ah harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler & Armstrong, 2001: 9). Konsep kepuasan pelanggan sangat diperlukan dalam persaingan bisnis yang semakin meningkat, dengan perbaikan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen yang mempunyai efek positif yang salah satunya adalah berupa pernyataan kepuasan konsumen kepada relasi atau keluarganya (*word of mouth*) yang akan meningkatkan citra perusahaan, yang akhirnya dapat meningkatkan penjualan (Farida, 2005: 109).

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima denganyang diharapkan. Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan (*customersatisfaction*) adalah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalahfokus utama ketika mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa(Lupiyoadi, 2014: 228). Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua hal yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya kualitas suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 2007: 22).

Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL didasarkan pada “Gap Model” yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988, 1991, 1993, 1994). Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank

konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan Islam perlu mendapatkan modifikasi. Keunikan bank syariah dalam hal *compliance* yaitu pemenuhan hukum Islam dalam operasionalnya tidak bisa disamakan dengan pengukuran yang sama dengan bank konvensional.

Othman dan Owen dalam penelitiannya mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut sebagai Model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada dimensi Compliance. Dimensi *Compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam (Cahyani, 2016: 154).

Pada penelitian sebelumnya, bahasan studi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah telah banyak dilakukan. Namun terdapat perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian terdahulu. Pada penelitian Hasan (2006) dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Compliance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan dimensi *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Namun pada penelitian Juniawan (2014) dimensi *assurance*, *reliability*, *tangible* dan *emphaty* justru berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan

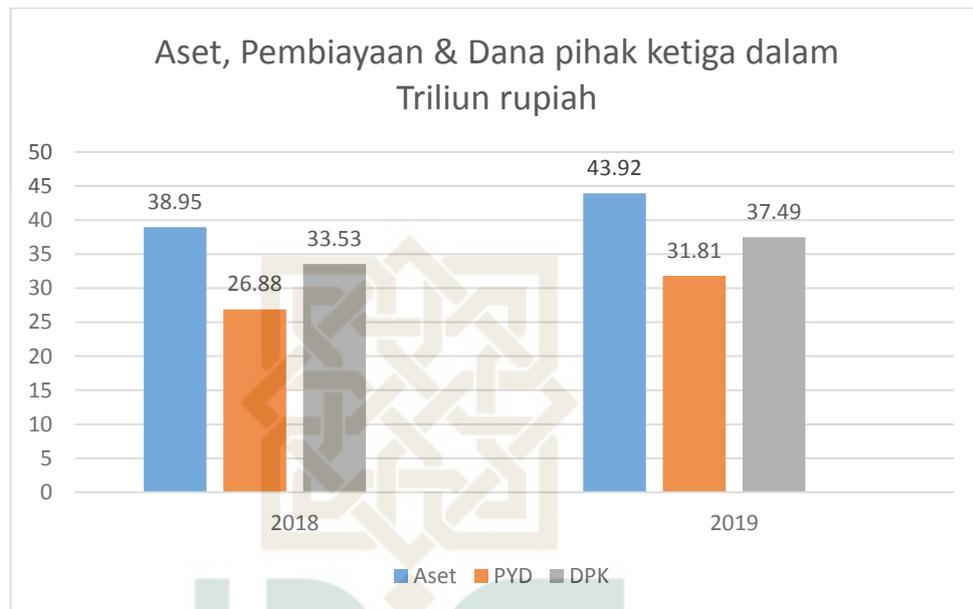
hasil penelitian tersebut menjadi alasan untuk meneliti kembali tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Dari 14 Bank Umum Syariah yang ada saat ini salah satunya adalah BNI Syariah. BNI Syariah berawal dari Unit Usaha Syariah BNI yang didirikan pada tanggal 29 April 2000 dengan 5 kantor cabang yang di Yogyakarta, Pekalongan, Malang, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Kemudian berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT. Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BNISyariah.co.id).

Pada triwulan III 2019, BNI Syariah mencatatkan kenaikan pembiayaan yang mencapai Rp 31,81 triliun. Jumlah tersebut naik 18,34% dari tahun 2018 sebesar Rp 26,88 triliun. Sejalan dengan pembiayaan yang terus membaik, BNI Syariah juga mencatatkan kenaikan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar 11,79% atau sebesar Rp 37,49 triliun, naik dari tahun 2018 sebesar 33,53 triliun. Atas kinerja positif tersebut BNI Syariah mencatatkan peningkatan nilai aset sebesar 12,76% dari nilai aset pada tahun 2018 sebesar 38,95 triliun dengan nilai aset akhir di tahun 2019 sebesar Rp. 43,92 triliun. Jumlah nasabah BNI Syariah juga mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga 2019, dimana pada tahun 2018 nasabah Bank BNI Syariah tercatat sebanyak 3.006.309 nasabah dan meningkat

pada tahun 2019 sebesar 21% menjadi 3.220.000 nasabah. (Laporan keuangan BNI Syariah 2019).

**Tabel 1.2 Perkembangan Aset, PYD dan DPK BNI Syariah 2018 - 2019**



Namun meskipun jumlah Aset, Pembiayaan, dan DPK BNI Syariah dari tahun 2018 hingga 2019 yang mengalami pertumbuhan, Menurut Laporan Otoritas Jasa Keuangan secara keseluruhan *market share* Perbankan Syariah dari tahun 2018 hingga 2019 justru mengalami penurunan. *Market share* perbankan syariah pada 2018 sempat mencatatkan *market share* sebesar 8,47% namun pada 2019 *market share* perbankan syariah hanya mampu mencapai 5,95% dibanding total perbankan nasional.

Peneliti tertarik meneliti keterkaitan antara kualitas pelayanan oleh Bank BNI Syariah terhadap kepuasan nasabahnya dengan menggunakan dimensi CARTER yaitu *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability*

(keandalan), *Tangibles* (wujud fisik), *Empathy* (kepedulian) dan *Responsiveness* (daya tanggap). Karena melihat pertumbuhan nilai Aset, Pembiayaan yang disalurkan hingga Dana pihak ketiga yang terus tumbuh ditengah persaingan Bank Syariah yang semakin ketat. Bank BNI Syariah juga meraih penghargaan *Service Quality Award (SQ Award) 2019* untuk kategori *The Best Service Quality Award Sharia Banking*.

Berdasarkan latar belakang masalah ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Dimensi CARTER Pada Nasabah Bank BNI Syariah Indonesia"**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan beberapa uraian yang peneliti paparkan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Compliance* (Kepatuhan) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Indonesia?
2. Apakah *Assurance* (Jaminan) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Indonesia?
3. Apakah *Realiability* (Keandalan) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Indonesia?
4. Apakah *Tangibles* (Wujud fisik) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Indonesia?
5. Apakah *Emphaty* (Kepedulian) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Indonesia?

6. Apakah *Responsiveness* (Daya tanggap) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Indonesia?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah melalui dimensi CARTER pada PT Bank BNI Syariah Indonesia.

### **D. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menambah wawasan keilmuan bagi pembaca tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Serta dapat menjadi referensi literatur penelitian selanjutnya.
2. Bagi Bank BNI Syariah Indonesia, Sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan sebagai bahan pertimbangan untuk pijakan langkah strategi untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
3. Bagi pembaca umum, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Compliance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah. Artinya, Semakin baik penerapan *compliance* (kepatuhan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah BNI Syariah.
2. Variabel *Assurance* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah. Tidak berpengaruhnya variabel *assurance* terjadi karena nasabah jarang membutuhkan saran-saran nasehat mengenai keuangan, transaksi yang dilakukan para nasabah masih sebatas transaksi penyetoran dan pengambilan uang. Artinya *assurance* bukan faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan nasabah BNI Syariah, faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel *compliance*(kepatuhan), *emphaty*(kepedulian) dan *responsiveneess*(daya tanggap).
3. Variabel *Reliability* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah. Tidak berpengaruhnya variabel *reliability* terjadi karena responden adalah nasabah yang kebanyakan hanya melakukan transaksi penyetoran dan pengambilan uang saja, dan jarang melakukan janji khusus dengan pihak manajemen bank. Artinya variabel *reliability* bukan faktor

utama dalam mempengaruhi kepuasan nasabah BNI Syariah, faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel *compliance*(kepatuhan), *emphaty*(kepedulian) dan *responsiveneess*(daya tanggap).

4. Variabel *Tangible* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah. Tidak berpengaruhnya variabel *tangible* terjadi karena nasabah tidak mementingkan tampilan kantor bank, nasabah lebih mementingkan prinsip syariah yang diterapkan oleh bank dalam bertransaksi. Artinya variabel *tangible*(wujud fisik) bukan faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan nasabah BNI Syariah, faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel *compliance*(kepatuhan), *emphaty*(kepedulian) dan *responsiveneess*(daya tanggap).
5. Variabel *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah. Artinya, Semakin baik penerapan *emphaty*(kepedulian) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah BNI Syariah.
6. Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah. Artinya, Semakin baik penerapan *responsiveness* (daya tanggap) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah BNI Syariah.

## **B. Keterbatasan**

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Berdasarkan perhitungan inner model, nilai *R-square* dalam penelitian ini adalah  $0,664 = 66\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel eksogen yang terdiri dari variabel *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reliability* (X3), *Tangible* (X4), *Emphaty* (X5) dan *Responsiveness* (X6) dalam menjelaskan variabel endogen yaitu Kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 66%, sisanya 34% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Penyebaran kuesioner secara *online* dengan menggunakan *mediagoogle form* dan waktu penelitian yang relatif singkat. Selain itu, karakteristik rentang usia responden yang kurang variatif didominasi usia 21-30 tahun, sehingga kurang mewakili nasabah BNI Syariah.

### C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menyempurnakan model penelitian seperti menambahkan teori pendukung atau menambahkan dan menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Bagi Bank BNI Syariah agar terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal kepatuhan hukum islam, kepedulian terhadap nasabah dan daya tanggap karyawan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

### Daftar Pustaka

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto, 2015. *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural, Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto, dan Abdillah, Willy, 2009, *Konsep & Aplikasi PLS untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFPE.
- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Budisantoso, Totok, dan Triandaru, Sigit. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cahyani, Putri Dwi. 2016. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah DI Yogyakarta." *Esensi : Jurnal Bisnis dan Manajemen* 151-162.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Pemasaran dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Farida, Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2008. *Structural Equation Model, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Undip.
- Harish, M. Azka. 2014. "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Dimensi Banking Service Quality dengan Metode Service Quality (Studi Kasus di Bank X)." (*Jurnal Online Institut Teknologi Nasional No.4*) II (121-131).
- Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang", *Jurnal Fakultas Ekonomi*, Vol. 1 No. 1, Universitas Wahid Hasyim Semarang.

- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Juniawan, Ambardi. 2014. "Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah di Jakarta." *Journal Liquidity*.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kotler, dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip , dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Othman, Abdul Qawi, dan Owen Lynn. 2001. "Adopting and Measuring Customer Service Quality in Islamic Bank: A Case Study in Kuwait Finance House." *International Journal of Islamic Service*.
- Perwataadmadja, Kamaen, dan Antonio, Muhammad Syafi'i. 1992. *Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Pebrilaksono, Eko. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada BMT Muamalat Jatiyoso Kabupaten Karanganyar*. IAIN Surakarta
- Prasetyo, Bambang , dan Jannah, Lina Mifathul. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rivai, Veithzal. 2007. *Bank and Financial Institution Management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Salma, Fitria Solahika, dan Ratnasari, Ririn Tri. 2015. "*Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya.*" *Jurnal Ekonomi Syariah.*
- Santoso, Singgih. 2009. *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sanusi, Anwar. 2013. *Metode Penelitian Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma , dan Bougie, Roger. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business (Metode Penelitian untuk Bisnis).* Jakarta: Salemba Empat.
- Setyawan, Yulianto S. 2006. *Pengukuran Kepuasan Konsumen dengan Pendekatan Carter Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.* UII Yogyakarta.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sunarsih, dan Harsono, Mugi. 2019. "*Model-Model Pendekatan Kualitas Layanan Untuk Memprediksi Kepuasan Pelanggan Bank Syariah.*" (INTELEKTIVA: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora) 01 NO.05 (59-67).
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data: Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: Graha ilmu.
- Supomo, Bambang , dan Indriantoro, Nur. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis.* Yogyakarta: BFEE UGM.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andy offset.
- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Veithzal, Rivai. 2007. *Bank And Financial Institution Management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

Wisnalwati. 2005. "Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* No.3 153-165.



## Curriculum Vitae



### A. Data Pribadi

1. Nama : Muhammad Syafiq Sulthon A
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Tempat, tanggal lahir : Sragen, 06 September 1994
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Tinggi Badan : 167 cm
6. Berat Badan : 70 kg
7. Agama : Islam
8. Alamat : Sragen Lor, RT 01/09, Nglorog, Sragen
9. Nomor Ponsel : 082223221830
10. E-mail : [safiqsulton@gmail.com](mailto:safiqsulton@gmail.com)

### B. Data Pendidikan

1. SD : SD N 4 Nglorog Sragen
2. SMP : MTS NU Tasywiqut Thulab Salafiyah Kudus
3. SMA : MA NU Tasywiqut Thulab Salafiyah Kudus
4. Perguruan Tinggi : Perbankan Syariah – UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta (2013-2020)